



**LAPORAN PENYUSUNAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(skm)
TAHUN 2018**

**KECAMATAN KLAKAH
JL. RAYA No.166 Telp/Fax. 0334-441314
KABUPATEN LUMAJANG**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang dapat terselesaikan dengan baik. Sebagaimana yang telah diamanatkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik beserta lampirannya yang tidak terpisahkan sebagai pedoman/acuan dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang dalam rangka pelaksanaan Reformasi Birokrasi yang transparan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, maka untuk memperbaiki dan menyempurnakan, dimohon saran, peran serta masukan dari semua pihak yang terkait baik tim penyusun selaku pemberi layanan maupun masyarakat umum maupun sesama aparatur sipil lainnya selaku penerima layanan.

Semoga Standar Operasional Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bagian Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang ini dapat bermanfaat untuk semua pihak yang berkepentingan.

Lumajang, 13 Desember 2018


CAMAT KLAHAH
NARTO, SH
NIP. 19650516 199401 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
I. Dasar Hukum	1
B. Tujuan SKM.....	2
C. Metode Pengukuran	2
1. Pengukuran Skala Liter	3
2. Pengolahan Data Survei	4
3. Pengujian Kualitas Data	4
4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks	5
D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	6
E. Jadwal Pelaksanaan SKM	7
II ANALISA HASIL SURVEI	7
A. Data Kuesioner	7
B. Perhitungan Pengukuran	8
C. Deskripsi Hasil Analisis	12
III PENUTUP	12
A. Kesimpulan	12
B. Saran	13
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	3
Tabel 2 Nilai 9 Unsur	4
Tabel 3 Tim Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kecamatan Klakah Tahun 2018.....	6
Tabel 4 Penyusunan Laporan Survei	6
Tabel 5 Laporan IKM Tahun 2018	9
Tabel 6 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan IKM.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang.

Upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh Pemerintah, antara lain melalui Surat Keputusan Menteri Negara Penyederhanaan Aparatur Negara No. 81 / 1993 tentang Pedoman Tatalaksana terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah khususnya di Kecamatan Klakah serta untuk mempercepat pencapaian sasaran tujuan Pemerintah Kabupaten Lumajang yaitu peningkatan kesejahteraan masyarakat dan kepuasan masyarakat.

I. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik ;
5. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188. 45/85/427.12/2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat;

B. Tujuan SKM

Survei penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur Kecamatan Klakah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran,

harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan. Secara rinci tujuan SKM adalah :

- a. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
- b. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan;
- c. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
- d. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- e. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan;
- f. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
- g. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah.

C. Metode Pengukuran

1. Pengukuran Skala Liter

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

	Jumlah Bobot	1
Bobot nilai rata-rata terimbang =	—————	= ——— = N
	Jumlah Unsur	X

N = bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsure yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

	Jumlah Bobot	1
Bobot nilai rata-rata terimbang =	—————	= ——— = 0.11
	Jumlah Unsur	9

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur

SKM =

X Nilai Penimbang

Total Unsur Yang Terisi

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut

SKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;

b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERESEPSI	NILAI INETRVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	81.31 – 100.00	A	Sangat Baik

2. *Pengolahan Data Survei*

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

b. Pengolahan secara manual

a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang
- 2) Nilai indeks pelayanan Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. **Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

4. **Laporan Hasil Penyusunan Indeks**

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- 1). Indeks setiap unsur pelayanan berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur)

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2 Nilai 9 Unsur

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan Pelayanan	A
2	Prosedur Pelayanan	B
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	C
4	Biaya / Tarif	D
5	Kesesuaian Produk layanan	E
6	Kompetensi / Kemampuan Petugas	F
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	G

8	Kualitas Sarana dan Prasarana	H
9	Penanganan Pengaduan	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(a \times 0,11) + (b \times (0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $X \times 25 = y$
- b) Mutu Pelayanan (lihat Lampiran Tabel II)
- c) Kinerja Unit Pelayanan (lihat Tabel II)

2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3) Penyusunan jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (e) bulan;
- c. Pengolahan data indeks, 1 (satu) bulan;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 1 (satu) bulan.

D. Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Pembentukan Tim Penyusunan SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 1 Januari 2018,dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yaitu berupa “Keputusan Camat Klakah Kabupaten Lumajang Nomor 188. 45/48/427.109/2018 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2018 Kecamatan Klakah sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survei dimaksud. Susunan tim penyusun SKM sebagai pada tabel berikut, sedangkan surat keputusan selengkapnya tercantum dalam Lampiran 1.

Tabel 3. Tim Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kecamatan Klakah Tahun 2018

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM INSTANSI
1	NARTO, S.H	PENANGGUNG JAWAB	CAMAT KLAKAH
2	Drs. ABDULLAH	KETUA	SEKRETARIS CAMAT
3	TRI WIYATNO	SEKRETARIS	KASI YANMUM
4	YUDHI CAHYONO	ANGGOTA	KASI EKBANG
5	KARTONO	ANGGOTA	KASI PEMERINTAHAN
6	SUHARTO	ANGGOTA	KASI TRANTIB

E. **Jadwal Pelaksanaan SKM**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan 1 (Satu) tahun sekali, yaitu Januari sampai dengan Oktober dan dilaporkan pada akhir Nopember.

Adapaun Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Penyusunan Laporan Survei

NO	KEGIATAN	JADWAL PELAKSANAAN
1	Persiapan	Mulai Tanggal 5 januari s/d Selesai (Maksimal 6 hari kerja)
2	Pengumpulan Data/ Survey IKM	Mulai Tanggal 12 Januari s/d Selesai (6 Bulanan)
3	Pengolahan Data IKM	Mulai 5 Agustus 2018 s/d Selesai
4	Penyusunan dan Pelaporan	Mulai Tanggal 10 September 2018 s/d Selesai

BAB II
ANALISA HASIL SURVEI

A. Data Kuesioner

a. Kuesioner

Dalam survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 2).

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- Bagian II Identitas pencatat berisi data pencatat.
- Bagian III Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 115 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kecamatan Klakah.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 6 bulan dari bulan Januari s/d Juli 2018.

B. Perhitungan Pengukuran

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

	Jumlah Bobot	1
Bobot nilai rata-rata tertimbang =	—————	= ——— = N
	Jumlah Unsur	X

N = bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsure yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

	Jumlah Bobot	1
Bobot nilai rata-rata tertimbang =	—————	= ——— = 0.11
	Jumlah Unsur	9

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur

SKM =

Total Unsur Yang Terisi

X Nilai Penimbang

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;

b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERESEPSI	NILAI INETRVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	81.31 – 100.00	A	Sangat Baik

C. Deskripsi Hasil Analisis

Seiring dengan tuntutan paradigma good governance yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survei masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 115 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

1) Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Kecamatan Klakah diperoleh dari survei terhadap 115 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparat Kecamatan Klakah. Survei dilakukan pada bulan Januari sampai Juli tahun 2018.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 115 orang responden seperti pada Lampiran 3. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel Laporan SKM dibawah ini :

TABEL 5 LAPORAN SKM TAHUN 2018

UNIT PELAYANAN : KANTOR KECAMATAN KLAHAH
ALAMAT : JL. RAYA NO. 166, KLAHAH
TELEPHON/FAX : (0334) – 441314

NO	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan Pelayanan	3.12
2	Prosedur Pelayanan	3.23
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.16
4	Biaya / Tarif	4.00
5	Kesesuaian Produk layanan	3.20
6	Kompetensi / Kemampuan Petugas	3.36
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.66
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.22
9	Penanganan Pengaduan	3.82
	Rata-Rata Tertimbang	3.38

IKM Unit Pelayanan	84.58
Mutu Pelayan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Yaitu Pada :

Persyaratan Pelayanan :

Upaya Yang Perlu untuk meningkatkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :

Kendala yang masih dikeluhkan oleh warga dengan nilai terendah pada tahun 2018 adalah Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3.12, terutama terkait dengan Persyaratan Pengajuan KTP dan Kartu Keluarga . Masih banyak warga yang beranggapan bahwa untuk pengajuan persyaratan pembuatan KTP Elektronik dan Kartu Keluarga butuh banyak persyaratan dan ribet. Padahal persyaratannya sudah tertera jelas pada Standar Pelayanan yang sudah kita paparkan dengan jelas di depan Kantor Pelayanan Kecamatan Klakah terkait dengan apa saja persyaratan yang harus dibawa. Selain itu sudah kita Sosialisasikan pada setiap desa bahwa untuk pembuatan KTP Elektronik dan Kartu Keluarga sudah ada standar pelayanan persyaratannya sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM diurutkan berdasarkan urutan terendah dari nilai yang didapatkan sebagaimana dituangkan dalam tabel berikut:

TABEL 6 RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU	Penanggungjawab
1	Persyaratan Pelayanan	Sesuai prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan	10 Menit	Kasi Pelayanan Umum
2	Kecepatan Waktu Pelayanan	Kejelasan informasi tentang persyaratan yang telah ditetapkan	Menyesuaikan Dengan Jenis Pengajuan	Kasi Pelayanan Umum
3	Kesesuaian Produk layanan	Sesuai aturan yang ada	-	Camat Klakah Sekretaris Kecamatan Kasi Pelayanan Umum
4	Kualitas Sarana dan Prasarana	Perencanaan penambahan sarana prasarana	-	Sekretaris Kecamatan Kasi Pelayanan Umum
5	Prosedur Pelayanan	Sesuai prosedur yang telah ditetapkan	-	Camat Klakah Sekretaris Kecamatan Kasi Pelayanan Umum
6	Kompetensi / Kemampuan Petugas	Mengikut sertakan diklat	-	Tim Paten Kecamatan Klakah
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Pegawai harus mentaati aturan perilaku yang telah ditetapkan	-	Tim Paten Kecamatan Klakah
8	Penanganan Pengaduan	Memperbaiki sistem pelayanan pengaduan	-	Ketua PPID Admin PPID

9	Biaya / Tarif	Sesuai peraturan yang telah ditetapkan	-	Camat Klakah Sekretaris Kecamatan Kasi Pelayanan Umum
----------	---------------	--	---	---

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat pelayanan di Kecamatan Klakah Tahun 2018, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat pelayanan sebanyak 115 orang
2. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai unsur pelayanan adalah 3,12 dimana persyaratan dalam pengajuan berbagai macam terutama pembuatan KTP Elektronik dan Kartu Keluarga masih dinilai kurang.
3. Untuk mengatasi hal tersebut Pemerintah Kecamatan Klakah selalu memberikan informasi tentang persyaratan apa saja yang harus dipenuhi untuk Pembuatan KTP Elektroni dan Kartu Keluarga baik melalui papan pengumuman maupun Web.
4. Untuk kecepatan waktu pelayanan kecamatan klakah selalu berusaha sesuai dengan ketepatan dan penetapan pada standar pelayanan.
5. Nilai survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 84.58 dan mutu pelayanan termasuk kategori B, dengan hasil kinerja unit pelayanan adalah baik.

B. Saran

Dalam hal ini penyusunan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) tahun 2018 sebagai bentuk komitmen Pemerintah Kecamatan Klakah di tahun 2018 untuk mewujudkan pelayanan umum yang efektif, transparan, akuntabel, dan bersih, yang berorientasi pada hasil yang maksimal.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) tahun ini masih terdapat banyak kekurangan namun dengan demikian, kami berharap SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) dapat memberikan amanah yang jelas dan bisa menjadi pedoman bagi masyarakat dan aparatur Kecamatan Klakah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan di tahun berikutnya.

Lumajang, 13 Desember 2018



LAMPIRAN

84.58

STANLEY

ON

CF

22

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014

2014



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG KECAMATAN KLAKAH

Jalan Raya No.166 Kecamatan Klakah Telp.Fax (0334)-41314
LUMAJANG 67316

KEPUTUSAN CAMAT KLAKAH KABUPATEN LUMAJANG NOMOR : 188.45 / 48/427.109 / 2018

tentang

PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2018 KECAMATAN KLAKAH

CAMAT KLAKAH

Menimbang : Dalam rangka Peningkatan Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang maka perlu dibentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2018 di Wilayah Kecamatan Klakah ;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik ;
5. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188.45/85/427.12/2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
KESATU : Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Klakah dengan Susunan Keanggotaan sebagaimana tersebut pada lampiran keputusan ini.

KEDUA

- :
1. Memerintahkan kepada semua aparatur di lingkungan Kantor Kecamatan Klakah untuk melaksanakan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan Tugas dan Fungsinya dan atau ketentuan sebagaimana diatur dalam keanggotaan tim dalam Keputusan Camat Klakah ;
 2. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaannya

KETIGA

- :
- Tugas Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Klakah sebagaimana dimaksud pada Diktrum PERTAMA adalah :
1. Melakukan survei, monitoring dan koordinasi dengan pihak-pihak terkait serta melaporkan secara rutin kepada Camat Klakah
 2. Melakukan Evaluasi secara rutin mulai dari harian, mingguan, bulanan sesuai dengan target pentahapan dan Evaluasi spontan / sewaktu-waktu dilakukan sesuai dengan kebutuhan

KEEMPAT

- :
1. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan
 2. Segala sesuatunya akan diubah dan dibetulkan kembali apabila ternyata dikembalikan hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Ditetapkan di : Klakah
Pada tanggal : 31 Oktober 2018


CAMAT KLAHAH
NARTO,SH
NIP. 19630511198501 1001

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada :

- Yth
1. Sdr. Bupati Lumajang
 2. Sdr Inspektur Inspektorat
Kabupaten Lumajang
 3. Sdr. Kepala Bagian Organisasi
Setda Kabupaten Lumajang
-

Lampiran Keputusan Camat Klakah
Nomor : 188.45/ /427.109/2018
Tanggal : 31 Oktober 2018

**SUSUNAN TIM PENYUSUN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN KLAKAH TAHUN 2018**

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM LEMBAGA
1	Narto,SH	Penanggung jawab	Camat
2	Drs. Abdullah	Ketua	Sekretaris Camat
3	Tri Wiyatno	Seretars	Kasi Yanmum
4	Kartono	Anggota	Kasi Tapem
5	Yudhi Cahyono	Anggota	Kasi Ekbang
6	Suharto	Anggota	Kasi Trantib

Lumajang, 31 Oktober 2018


CAMAT KLAKAH
NARTO,SH
NIP. 19620511198501 1001

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN KLAKAH
KABUPATEN LUMAJANG

SEMESTER I TAHUN 2018

NILAI IKM

84.58

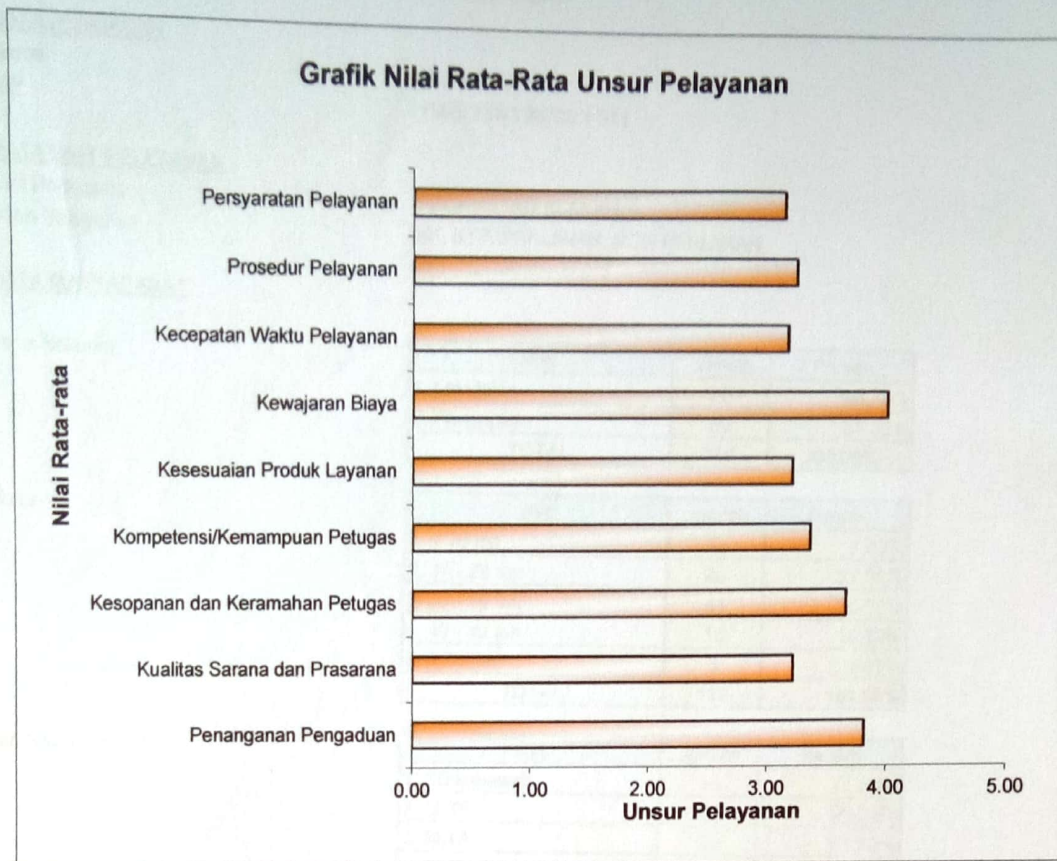
NAMA LAYANAN : PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN

RESPONDEN

JUMLAH : 115
JENIS KELAMIN : L : 56 P : 59
PENDIDIKAN : SD : 13
SMP : 23
SMA : 59
DIII : 1
S1 : 19
S2 : 0

PERIODE SURVEI : JANUARI - OKTOBER 2018

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi

= 84.58

Mutu pelayanan

= B

Kinerja Unit Pelayanan

= Baik

KUISIONER IKM

DATA PENCACAH

Nama : TRI WIYATNO
NIP : 19650518 198703 1 011

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan : KECAMATAN KLAKAH
Jenis Pelayanan : KK, KTP, PERIJINAN, NON PERIJINAN

DATA MASYARAKAT

Jenis Kelamin :

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	56	48.70%
2. Perempuan	59	51.30%
TOTAL	115	100.00%

Umur :

Ket	Jumlah	Persen
1. < 20 thn	9	7.83%
2. 20 - 29 thn	43	37.39%
3. 30 - 39 thn	41	35.65%
4. 40 - 49 thn	19	16.52%
5. > 50 thn	3	2.61%
TOTAL	115	100.00%

Pendidikan Terakhir :

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	13	11.30%
2. SLTP	23	20.00%
3. SLTA	59	51.30%
4. D1/D3/D4	1	0.87%
5. S1	19	16.52%
6. S2 keatas	0	0.00%
TOTAL	115	100.00%

Pekerjaan Utama :

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	10	8.70%
2. Pegawai Swasta	18	15.65%
3. Wiraswasta/Usahawan	16	13.91%
4. Pelajar/Mahasiswa	2	1.74%
5. Lainnya	69	60.00%
TOTAL	115	100.00%

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

KARAKTERISTIK RESPONDEN

No.	Karakteristik		Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	48.25%
		Perempuan	51.75%
2	Kelompok Umur	< 20 th	7.83%
		20 - 29 th	37.39%
		30 - 39 th	35.65%
		40 - 49 th	16.52%
		> 50 th	2.61%
3	Pendidikan	SD kebawah	11.30%
		SMP	20.00%
		SMA	51.30%
		Diploma	0.87%
		S-1	16.52%
		S-2 keatas	0.00%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	8.70%
		Pegawai Swasta	15.65%
		Wiraswasta/Usahawan	13.91%
		Pelajar/Mahasiswa	1.74%
		Lainnya	60.00%

RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.12
2	Prosedur Pelayanan	3.23
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.16
4	Kewajaran Biaya	4.00
5	Kesesuaian Produk Layanan	3.20
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3.36
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.66
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.22
9	Penanganan Pengaduan	3.82
	Rata-rata Tertimbang	3.38

Jenis Pelayanan :

Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen
1. KTP	59	51.30%
2. KSK	54	46.96%
3. NON IJIN	0	0.00%
4. PERIJINAN	2	1.74%
5. konsultasi dan koordinasi tentang anjab	0	0.00%
6. konsultasi dan koordinasi tentang SPM	0	0.00%
7. konsultasi dan koordinasi ttg perjanjian kinerja	0	0.00%
8. konsultasi dan koordinasi tentang LAKIP	0	0.00%
9. konsultasi dan koordinasi tentang SAKIP/AKIP	0	0.00%
	115	100.00%

NOMOR KUISIONER	No. Urut	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	001	31	3	2	2	5	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4
2	002	32	3	1	1	5	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4
3	003	43	4	2	1	2	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4
4	004	38	3	1	1	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	005	19	1	2	3	5	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3
6	006	37	3	1	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4
7	007	18	1	2	3	5	1	3	4	3	4	3	4	4	3	4
8	008	48	4	1	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
9	009	25	2	2	3	4	1	3	3	2	4	3	3	4	3	4
10	010	22	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	011	24	2	3	5	5	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3
12	012	45	4	1	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
13	013	21	2	1	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	014	25	2	1	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	015	50	5	1	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
16	016	31	3	1	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	017	19	1	2	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	018	43	4	2	3	5	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4
19	019	17	1	2	3	5	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4
20	020	21	2	1	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	021	30	3	2	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	022	26	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4
23	023	28	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
24	024	35	3	1	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
25	025	36	3	1	1	5	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
26	026	30	3	2	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	027	42	4	2	1	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	028	35	3	1	3	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	029	21	2	2	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	030	50	5	1	3	5	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
31	031	28	2	1	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	032	20	2	2	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	033	30	3	1	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	034	26	2	2	4	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	035	38	3	2	5	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4

36	036	26	2	2	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	037	23	2	1	3	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3
38	038	21	2	2	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	039	18	1	2	2	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
40	040	45	4	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	041	20	2	1	3	5	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
42	042	21	2	1	3	5	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
43	043	30	3	2	3	5	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
44	044	24	2	1	2	5	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
45	045	26	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
46	046	26	2	2	3	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	047	20	2	2	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	048	38	3	1	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	049	27	2	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	050	31	3	2	2	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	051	22	2	2	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	052	31	3	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	053	45	4	2	5	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	054	19	1	1	1	5	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
55	055	30	3	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
56	056	32	3	2	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	057	45	4	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	058	41	4	2	2	5	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4
59	059	36	3	2	5	1	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4
60	060	22	2	2	3	5	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4
61	061	25	2	1	3	2	1	3	3	2	4	3	3	3	2	3
62	062	28	2	1	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63	063	29	2	1	2	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	064	35	3	1	1	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
65	065	65	5	1	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
66	066	34	3	1	2	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
67	067	30	3	2	2	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
68	068	42	4	2	1	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
69	069	35	3	1	5	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
70	070	38	3	2	5	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4

71	071	28	2	1	5	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
72	072	37	3	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
73	073	32	3	1	1	5	1	3	3	4	4	3	3	4	3	4
74	074	38	3	1	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
75	075	29	2	1	3	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
76	076	27	2	2	2	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
77	077	34	3	1	5	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
78	078	25	2	2	2	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
79	079	45	4	1	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	080	45	4	1	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
81	081	38	3	2	5	2	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
82	082	38	3	1	5	5	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4
83	083	31	3	2	3	5	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
84	084	27	2	1	3	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
85	085	36	3	2	5	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
86	086	42	4	1	5	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
87	087	31	3	2	2	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
88	088	21	2	2	3	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
89	089	26	2	1	2	5	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
90	090	29	2	2	3	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
91	091	48	4	1	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
92	092	28	2	2	3	5	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
93	093	42	4	1	5	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
94	094	28	2	2	2	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
95	095	28	2	1	2	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
96	096	32	3	1	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
97	097	25	2	1	3	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
98	098	35	3	2	5	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
99	099	41	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
100	100	31	3	2	2	5	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4
101	101	43	4	2	1	2	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4
102	102	19	1	2	3	5	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4
103	103	32	3	1	1	5	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4
104	104	38	3	1	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	105	37	3	1	3	5	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4

106	106	48	4	1	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
107	107	19	1	2	3	5	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3
108	108	18	1	2	3	5	1	3	4	3	4	3	4	4	3	4
109	109	25	2	2	3	3	1	3	3	2	4	3	3	4	3	4
110	110	22	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	111	24	2	1	3	5	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3
112	112	45	4	1	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
113	113	33	3	1	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
114	114	25	2	1	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	115	31	3	1	3	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai/unsur								359	371	363	460	368	386	421	370	439
Jumlah Kuisisioner								115	115	115	115	115	115	115	115	115
NRR/unsur								3.12	3.23	3.16	4.00	3.20	3.36	3.66	3.22	3.82
NRR tertimbang/unsur								0.34	0.35	0.35	0.44	0.35	0.37	0.40	0.35	0.42
IKM								3.38								
								84.58								

Kesimpulan :
 Nilai IKM setelah dikonversi
 Mutu pelayanan
 Kinerja Unit Pelayanan

= 84.58
 = B
 = Baik

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARADAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT ~~SEKSI~~ PELAYANAN UMUM KECAMATAN KLAKAH KABUPATEN LUMAJANG

Tanggal Survei : 14-8-2018

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☒ 13.00 - 17.00*

PROFIL
Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☒ LAINNYA (sebutkan)

Usia : 31 Tahun

Jenis Layanan yang diterima : K.T.P. - K.S.K. (misal : K.T.P., K.S.K., Perijinan, Non-Perijinan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat)

NO	URAIAN	P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya: a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur di unit ini : a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan : a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan : a. Tidak mahal b. Cukup mahal c. Mahal d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan : a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan : a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan : a. Tidak sopan dan marah b. Kurang sopan dan marah c. Sopan dan marah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana : a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan : a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4